

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Gestione protocollo e gestione documentale</b>	<b>CODICE</b>	<b>112001SG_01</b>
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Medicina Veterinaria		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
<b>Responsabile</b>	Alessandro Papaleo		
<b>Destinatari</b>	Utenza interna ed esterna		
<b>Contatti</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/Dipartimento/admin/uo_serv_gen_log_supp_inf/uo_serv_gen_log_supp_inf">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/Dipartimento/admin/uo_serv_gen_log_supp_inf/uo_serv_gen_log_supp_inf</a>		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	Telefono - Email - Web - Front Office		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Da Lun. a Ven. dalle 09:30 alle 13:00 e Lun., Mar. e Giov. Anche dalle 15:00 alle 17:00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	<b>Nessuno</b>		
<b>Modulistica</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/modulistica/modulistica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/modulistica/modulistica</a>		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria</a>		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale	80	85
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	100	100
Efficacia - conformità	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	INDPROC_103	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	Percentuale	0	0

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a>